資料４－３

通 信 販 売 倫 理 綱 領

この倫理綱領は、通信販売に対する消費者からの信頼を得、これを維持・増大させることによって通信販売の健全な発展を期するために、会員が遵守すべき基本的事項を定めたものである。

１．会員は、国民生活の健全な発展に貢献する目的をもって社団法人日本通信販売協会を結成し、この倫理綱領を自主的に定めたことを認識して、消費者の権利を尊重した事業活動を行うものとする。

２．会員は、関連諸法規の定めをあらゆる倫理の最低基準として遵守するとともに、公序良俗を尊重して、通信販売取引を公正にし、より良い秩序の形成に努めるものとする。

３．会員は、消費者の健全な消費生活の為に役立つ、より良い品質の商品又は便益を、適正な価格と確実な方法で消費者に提供するように努めるものとする。

４．会員は、通信販売広告活動において真実に基づく表示を平易かつ明瞭に行い、消費者に誤解を与えるおそれのある表示を行わないものとする。

５．会員は、通信販売取引の特性を考慮し、消費者が正しい選択をすることができるよう、商品又は便益の品質・性能・価格等の取引の内容および条件に関する性格かつ克明な情報を消費者に提供するように努めるものとする。

６．会員は、通信販売取引の特性を苦慮し、消費者に安心と満足を与える取引条件の設定を努めるものとする。

７．会員は、消費者のプライバシーを尊重し、顧客情報の利用に十分配慮するとともに消費者からのプライバシー保護に関する請求に誠実に対応するものとす

る。

８．会員は、青少年を対象とする通信販売を行う場合は、その健全な育成に留意するものとする。

９．会員は、消費者苦情の予防に最善の努力を払うとともに、苦情処理体制を整備し、的確かつ迅速な処理を行うものとする。

付則　協会および会員は、通信販売全体に対する消費者からの信頼を得る為に、この倫理綱領が会員以外の通信販売を行う者によっても遵守されるよう最善の努力を払うものとする。

社団法人　日 本 通 信 販 売 協 会

昭和５９年２月１７日制定

通信販売倫理綱領実施基準

次の基準は会員が原則として遵守すべき事項を定めたものである。

第１章　表　示　基　準

１．取引内容に関する広告表示

１）通信販売を意図する広告については訪問販売等に関する法律第８条の主旨を尊重し次の各号を明瞭に表示すること。

①自らの氏名又は名称

正式社名以外の表示をするときは、原則として正式社名を併記すること。

②自らの住所及び電話番号

住所は、私書箱のみの表示であってはならない。

③返品条件

原則として返品を受けるものとし、受ける期間及び返品に要する費用の条件。

特注品その他商品の特性により返品を受けない場合はその旨。

交換条件及び頒布会等の商品を継続して送付する場合の中途解約条件についても同じ。

④付帯費用

商品代金に含まれない送料、梱包料、組立費、手数料、（送金手数料を除く）がある場合は、その内容及び額

⑤その他の販売条件

訪販法の定めのとおり次を表示すること。

販売価格

代金の支払の時期及び方法

商品の引渡し時期（期間又は期限）

申込みの有効期限があるときはその期限

販売数量の制限その他特別の販売条件があるときはその内容

請求によりカタログ等を送る場合に有料であればその金額

２）割賦販売の方法により販売をするときは、割販法の定めのとおり割賦販売条件を表示すること。

現金販売価格

割賦販売価格

代金の支払の期間及び回数

割賦販売の手数料の料率

２．商品内容に関する広告表示基準

１）広告上には、商品名及びその内容（品質・素材・性能・形態・色彩・量目・大きさ・製造者名・取扱方法等）を、可能な限り多く表示すること。

２）商品内容に関する広告表示が関係法令及び公正競争規約等に定められている場合はそれらの定めに従って表示すること。

３）商品への表示が関係法令及び公正競争規約等に定められている場合は、その表示事項に十分留意して広告上の表示を行うこと。

３．商品への表示

１）商品へは、家庭用品品質表示法その他の関係法令及び公正競争規約等において定められた表示がある場合には、それらの定めのとおり表示すること。

２）原産国につき誤認のおそれがある輸入品については原産国名（又は原産地名)、又、原産国につき誤認のおそれがある国産品については国産品である旨を表示すること。

３）取扱方法・保存法法について指示がある場合にはその内容の表示又はこれらを記載した取扱説明書の添付を行うこと。輸入品については、日本語による指示を添付すること。

４．特定事項の表示基準

広告等において次の各項に該当する表示を行う場合には、それぞれ以下の各項の定めるところによること。

①優位性の表示

自己の優位を強調するため事実に反した比較をしたり、又他を中傷する表示を行ってはならない。

品質・性能等を他と比較する場合は客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を付記すること。

②最大級等の表示

最大級・最上級を意味する表示は、客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を付記しなければならない。又、永久を意味する表示や完全を意味する表示は、消費者に誤認を与えることがあるので十分注意すること。

③二重価格の表示

明確な根拠に基づく、市価・メーカー希望小売価格・自店旧価格の別を明示した場合に限り表示できる。

又、商品が中古品等である場合はその旨明示すること。

④数値表示

品質・性能等を数値で表示する場合は、測定の方法又は根拠を付記すること。

⑤認定等の表示

公共的機関その他の団体の認定、賞等を受けた旨を表示する場合は、その内容、時期及び団体名を付記すること。

⑥証言・推奨の表示

広告に証言・推奨を表示する場合は、それが信頼に値するものであること。

⑦類似の広告

他の通販事業者の広告表現のオリジナリティを尊重し、その模倣を慎むこと。

5．景品類の提供

懸賞、景品類の提供を行う場合は、特定商品に対する規制を守り、法定の制限額を超えてはならない。又、消費者に誤認を与える恐れのないものとすること。

第2章　取扱商品基準

1．法令等の基準

取扱商品は、あらゆる法令にふれず、公序良俗に反せず、又は他人の権利を侵害しないものでなければならない。

2．安全性の基準

関係法令に定められた安全性を備えているのみならず、通常考えられる範囲内の誤使用によって危険の生じるものであってはならない。

3．表示の基準

法令に定められた適正表示がなされているのみならず、消費者の選択・取扱いに対して十分に配慮された表示がなされてなけらばならない。

第3章　取引方法に関する基準

1．問い合わせ窓口の明示

商品の送付にあたっては、購入者からの問い合わせや苦情を受ける窓口への連絡方法（電話番号・住所等）を明示すること。

2．割賦販売書面の交付

割賦販売の契約を締結したときは、割販法の定めによりその契約内容を示した書面を購入者に交付すること。

3．前払式の販売

商品の引渡しの前に代金の全部又は一部を受領することとする場合には訪販法の定めにより、代金受領後遅滞なく申込の諾否を申込者に通知するか、又は遅滞なく商品を送付すること。

4．申込に基づかない送品

申込に基づかないで商品を送付し、相手方が購入を承諾しない場合にはすみやかに商品を引き取るか、又は訪販法の定めにより、一定期間後は商品の返還請求をしないこと。

5．商品発送以前のキャンセル

商品を発送する以前に、申込者から申込のキャンセルがあった場合には原則として無条件でこれを受けること。

6．破損・汚損・品違い

配送途上での破損・汚損・又は広告表示と異なる商品を送付した場合には顧客に費用を負担させることなく良品と交換するか、又は返品に応じること。

7．引渡し時期の遅延

商品の引渡し時期が広告表示より遅れることとなったときは、すみやかに申込者に通知すること。又、これに起因するキャンセルは無条件で受けること。

8．顧客リスト

顧客から次の請求があったときは、すみやかに必要な措置をとること。

①顧客リストからの抹消

②登録内容の開示及び誤情報の訂正

9．電話アプローチ

顧客への電話アプローチは、内容のいかんを問わず深夜又は早朝には行わないこと。又、勤務先への電話は、顧客の意志を尊重すること。

以上

社団法人　日本通信販売協会

昭和５９年2月１７日制定
平成６年３月８日一部改定